

PAT-NO: JP02002366733A  
DOCUMENT-IDENTIFIER: JP 2002366733 A  
TITLE: SYSTEM/METHOD/PROGRAM FOR CUSTOMER INFORMATION MANAGEMENT

PUBN-DATE: December 20, 2002

**INVENTOR-INFORMATION:**

NAME	COUNTRY
MIKASA, TERUFUMI	N/A
YANO, SHOJI	N/A
KIMINO, NAOKI	N/A
YOSHIDA, HIDEJI	N/A

**ASSIGNEE-INFORMATION:**

NAME	COUNTRY
ALPHASTAR:KK	N/A

APPL-NO: JP2001176925

APPL-DATE: June 12, 2001

INT-CL (IPC): G06F017/60 , G06F017/30

**ABSTRACT:**

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a system, method and program for customer management capable of efficiently concentrating a large quantity of and various customer information to a database.

SOLUTION: A customer management system 10 for storing and retrieving customer information consists of a customer terminal 12, a business terminal 14, a distributed information means (16), a terminal 18 for a related company and the Internet 20. The means 16 consists of a customer Web means 22 which is to be accessed by a customer, a database storage means 24 for storing the customer information, a customer information collecting means 26 for transferring the customer information from the means 22 to the means 24 for storing it and a business Web means 28 for allowing a business person to retrieve the database.

COPYRIGHT: (C)2003,JPO

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2002-366733

(P2002-366733A)

(43) 公開日 平成14年12月20日 (2002. 12. 20)

(51) Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テマコード* (参考)
G 0 6 F 17/60	1 7 2	G 0 6 F 17/60	1 7 2 5 B 0 7 5
	5 0 4		5 0 4
17/30	1 1 0	17/30	1 1 0 F
	1 7 0		1 7 0 Z

審査請求 未請求 請求項の数14 O L (全 8 頁)

(21) 出願番号 特願2001-176925 (P2001-176925)

(22) 出願日 平成13年6月12日 (2001. 6. 12)

(71) 出願人 501236308

株式会社アルファスター

東京都渋谷区渋谷2-19-8 ワコー宮益  
坂ビル9F

(72) 発明者 三笠 照文

東京都渋谷区渋谷2-19-8 ワコー宮益  
坂ビル9F 株式会社アルファスター内

(72) 発明者 矢野 昭二

東京都渋谷区渋谷2-19-8 ワコー宮益  
坂ビル9F 株式会社アルファスター内

(74) 代理人 100094248

弁理士 楠本 高義

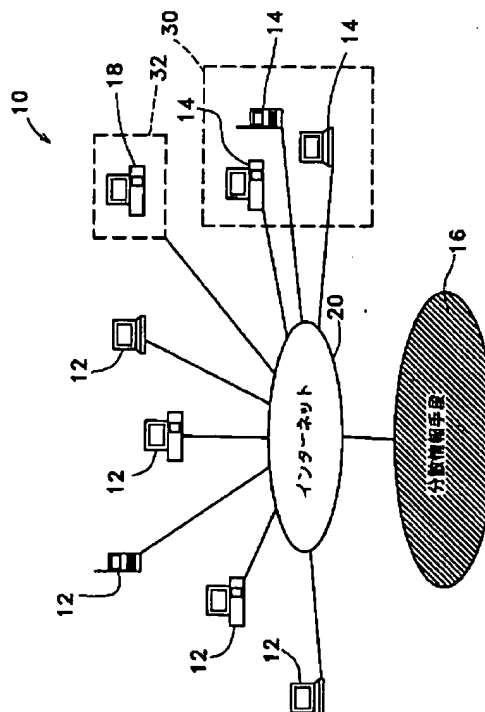
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 顧客情報管理システム、顧客情報管理方法、及び顧客情報管理用プログラム

(57) 【要約】

【課題】 多量かつ多様な顧客情報を効率的にデータベースへ集中させることのできる顧客管理システム、顧客管理方法、及び顧客管理用プログラム。

【解決手段】 顧客情報を蓄積して検索する顧客管理システム10を、顧客用端末12と、営業用端末14と、分散情報手段16と、関係企業用端末18と、インターネット20とから構成した。また、分散情報手段16を、顧客がアクセスする顧客用Web手段22と、顧客情報を蓄積するデータベース記憶手段24と、顧客用Web手段22からデータベース記憶手段24へ顧客情報を転送して記憶させる顧客情報収集手段26と、営業者がそのデータベースを検索する営業用Web手段28とから構成した。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客用端末と営業用端末と分散情報手段とが、相互にインターネット通信可能に備えられ、顧客情報を蓄積して検索する顧客情報管理システムであり、前記分散情報手段が、顧客がアクセスする顧客用Web手段と、顧客情報を蓄積するデータベース記憶手段と、該顧客用Web手段から該データベース記憶手段へ顧客情報を転送して記憶させる顧客情報収集手段と、営業者が該データベースを検索する営業用Web手段とを備えた顧客情報管理システム。

【請求項2】 前記顧客情報収集手段が、前記顧客用Web上の各ノードの各々のWebページから顧客情報を取得して該顧客情報をデータベース記憶手段に集中させる請求項1に記載する顧客情報管理システム。

【請求項3】 前記各々のWebページにアクセスした時に、該Webページから顧客情報を取得して該顧客情報をデータベース記憶手段に集中させる請求項2に記載する顧客情報管理システム。

【請求項4】 前記各々のWebページ上でクリックした時に、該Webページから顧客情報を取得して該顧客情報をデータベース記憶手段に集中させる請求項2又は請求項3に記載する顧客情報管理システム。

【請求項5】 前記各々のWebページ上の所定の表示をクリックした時に、該Webページから顧客情報及び該所定の表示の情報を取得して、該顧客情報及び該所定の表示の情報をデータベース記憶手段に集中させる請求項4に記載する顧客情報管理システム。

【請求項6】 前記所定の表示が動画である請求項5に記載する顧客情報管理システム。

【請求項7】 前記営業用Web手段上の各ノードの各々のWebページから前記データベース記憶手段の顧客情報を検索する請求項1乃至請求項6のいずれかに記載する顧客情報管理システム。

【請求項8】 前記顧客用Web上の各ノードの各々のWebページの少なくとも何れか一つから商品を発注する発注手段を備え、該発注手段から発注した商品の商品情報及び該商品を発注した顧客の顧客情報を前記データベース記憶手段へ転送して記憶させる購買情報収集手段を備えた請求項1乃至請求項7のいずれかに記載する顧客情報管理システム。

【請求項9】 前記データベース記憶手段の所定のデータを検索する情報交換用Web手段を、営業用Web手段と別個に備えた請求項1乃至請求項8のいずれかに記載する顧客情報管理システム。

【請求項10】 前記顧客用Webの表示内容を変更するカスタマイズ手段を備えた請求項1乃至請求項9のいずれかに記載する顧客情報管理システム。

【請求項11】 顧客用端末と営業用端末と分散情報手段との間で、相互にインターネット通信し、顧客情報を蓄積して検索する顧客情報管理方法であり、顧客が顧客

用Web手段にアクセスするステップと、顧客情報をデータベース記憶手段に蓄積するステップと、顧客情報収集手段により該顧客用Web手段から該データベース記憶手段へ顧客情報を転送して記憶させるステップと、営業者が営業用Web手段から該データベースを検索するステップとを含む顧客情報管理方法。

【請求項12】 前記顧客情報収集手段により、前記顧客用Web上の各ノードの各々のWebページから顧客情報を取得して該顧客情報をデータベース記憶手段に集中させる請求項11に記載する顧客情報管理方法。

【請求項13】 顧客用端末と営業用端末と分散情報手段との間で、相互にインターネット通信し、顧客情報を蓄積して検索するためにコンピュータを、顧客がアクセスする顧客用Web手段、顧客情報を蓄積するデータベース記憶手段、該顧客用Web手段から該データベースへ顧客情報を転送して記憶させる顧客情報収集手段、営業者が該データベースを検索する営業用Web手段として機能させるための顧客情報管理用プログラム。

【請求項14】 前記顧客情報収集手段が、前記顧客用Web上の各ノードの各々のWebページから顧客情報を取得して該顧客情報をデータベース記憶手段に集中させる請求項13に記載する顧客情報管理用プログラム。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、顧客情報を蓄積して検索し、顧客情報を営業等のために利用する顧客情報管理システム、顧客情報管理方法、及び顧客情報管理用プログラムに関する。

## 【0002】

【従来の技術】従来から、顧客情報を蓄積して検索できるシステムが案出されている。例えば、ガソリンスタンドの顧客情報管理装置が案出されている（特願05-302335）。この顧客情報管理装置は、顧客情報をコンピューター本体に記憶させておき、無線通信方式により従業員に会場した顧客のPOS顧客情報管理情報を伝達できる。

【0003】しかし、この顧客情報管理装置は、顧客情報の入力と出力をコンピューター本体に対して直接に行うため、複数の作業者が同時に顧客情報の入力と出力を行うことが困難であった。

## 【0004】

【発明が解決しようとする課題】本発明の目的は、顧客情報の入力と出力をコンピューター本体に対して直接に行わないで、Web上で顧客情報の入力と出力を行うことのできる顧客情報管理システム、顧客情報管理方法、及び顧客情報管理用プログラムを提供することである。

## 【0005】

【課題を解決するための手段】本発明の顧客情報管理システムは、顧客用端末と営業用端末と分散情報手段とが、相互にインターネット通信可能に備えられ、顧客情

報を蓄積して検索する顧客情報管理システムであり、前記分散情報手段が、顧客がアクセスする顧客用Web手段と、顧客情報を蓄積するデータベース記憶手段と、該顧客用Web手段から該データベース記憶手段へ顧客情報を転送して記憶させる顧客情報収集手段と、営業者が該データベースを検索する営業用Web手段とを備えた顧客情報管理システムである。

【0006】本明細書において、インターネット通信は、コンピューターを利用した信号データ通信のネットワークであり、ブロードバンド（広帯域）インターネットを含む。蓄積、検索、転送、又は記憶は、自動的に又は指令によってコンピューターが行う処理である。分散情報手段、記憶手段、Web手段、又は収集手段は、MPUに各手段として機能させるためのプログラムを記憶したメモリを含む。顧客情報とは、パスワード、氏名、住所、若しくはメールアドレス等の顧客が入力したデータ、アクセスしたWebのアドレス若しくは内容、又はアクセス番号等である。

【0007】本発明の顧客情報管理システムは、前記顧客情報管理システムにおいて、前記顧客情報収集手段が、前記顧客用Web上の各ノードの各々のWebページから顧客情報を取得して該顧客情報をデータベース記憶手段に集中させる顧客情報管理システムである。

【0008】本発明の顧客情報管理システムは、前記顧客情報管理システムにおいて、前記各々のWebページにアクセスした時に、該Webページから顧客情報を取得して該顧客情報をデータベース記憶手段に集中させる顧客情報管理システムである。

【0009】本発明の顧客情報管理システムは、前記顧客情報管理システムにおいて、前記各々のWebページ上でクリックした時に、該Webページから顧客情報を取得して該顧客情報をデータベース記憶手段に集中させる顧客情報管理システムである。

【0010】本発明の顧客情報管理システムは、前記顧客情報管理システムにおいて、前記各々のWebページ上の所定の表示をクリックした時に、該Webページから顧客情報及び該所定の表示の情報を取得して、該顧客情報及び該所定の表示の情報をデータベース記憶手段に集中させる顧客情報管理システムである。

【0011】Webページ上の所定の表示とは、静止画、動画、文字等のデータである。

【0012】本発明の顧客情報管理システムは、前記顧客情報管理システムにおいて、前記所定の表示が動画である顧客情報管理システムである。

【0013】なお、本発明は、動画をクリックできるシステムには限定されない。すなわち、本発明は、光ファイバー、ADSL（Asymmetric Digital Subscriber Line）、ケーブルインターネット等のブロードバンド環境でインターネットに接続できる顧客に対しては、クリックできる映像を顧客

用のユーザーインターフェースとし、ISDN（Integrated Services Digital Network）、アナログ回線等のナローバンドでのみインターネットに接続できる顧客に対してはWebページをユーザーインターフェースとして、電子商取引、アンケート、プレゼント、資料請求などを通じて、顧客情報を収集して顧客管理を行うシステムである。顧客管理とは、効率の良いマーケティングを行うために、顧客の住所、氏名、年齢、性別等の顧客の属性、及び、クリック、購入、問い合わせ、動画の視聴等の顧客のWeb上での行動履歴を蓄積して、分析、統計処理、パターン化することである。そのための手段として、ダイレクトメールの自動印刷発送システム、電子メール自動配信、コールセンター等がある。

【0014】本発明の顧客情報管理システムは、前記顧客情報管理システムにおいて、前記営業用Web手段上の各ノードの各々のWebページから前記データベース記憶手段の顧客情報を検索する顧客情報管理システムである。

【0015】本発明の顧客情報管理システムは、前記顧客情報管理システムにおいて、前記顧客用Web上の各ノードの各々のWebページの少なくとも何れか一つから商品を発注する発注手段を備え、該発注手段から発注した商品の商品情報及び該商品を発注した顧客の顧客情報を前記データベース記憶手段へ転送して記憶させる購買情報収集手段を備えた顧客情報管理システムである。

【0016】本発明の顧客情報管理システムは、前記顧客情報管理システムにおいて、該データベース記憶手段の所定のデータを検索する情報交換用Web手段を、営業用Web手段と別個に備えた顧客情報管理システムである。

【0017】本発明の顧客情報管理システムは、前記顧客情報管理システムにおいて、前記顧客用Webの表示内容を変更するカスタマイズ手段を備えた顧客情報管理システムである。

【0018】本発明の顧客情報管理方法は、顧客用端末と営業用端末と分散情報手段との間で、相互にインターネット通信し、顧客情報を蓄積して検索する顧客情報管理方法であり、顧客が顧客用Web手段にアクセスするステップと、顧客情報をデータベース記憶手段に蓄積するステップと、顧客情報収集手段により該顧客用Web手段から該データベース記憶手段へ顧客情報を転送して記憶させるステップと、営業者が営業用Web手段から該データベースを検索するステップとを含む顧客情報管理方法である。

【0019】本発明の顧客情報管理方法は、前記顧客情報管理方法において、前記顧客情報収集手段により、前記顧客用Web上の各ノードの各々のWebページから顧客情報を取得して該顧客情報をデータベース記憶手段に集中させる顧客情報管理方法である。

【0020】本発明の顧客情報管理用プログラムは、顧客用端末と営業用端末と分散情報手段との間で、相互にインターネット通信し、顧客情報を蓄積して検索するためにコンピュータを、顧客がアクセスする顧客用Web手段、顧客情報を蓄積するデータベース記憶手段、該顧客用Web手段から該データベースへ顧客情報を転送して記憶させる顧客情報収集手段、営業者が該データベースを検索する営業用Web手段として機能させるための顧客情報管理用プログラムである。

【0021】本発明の顧客情報管理用プログラムは、前記顧客情報管理用プログラムにおいて、前記顧客情報収集手段が、前記顧客用Web上の各ノードの各々のWebページから顧客情報を取得して該顧客情報をデータベース記憶手段に集中させる顧客情報管理用プログラムである。

【0022】

【発明の実施の形態】次に、本発明に係る顧客情報管理システム、顧客情報管理方法、及び顧客情報管理用プログラムの実施の形態について、図面に基いて詳しく説明する。

【0023】本発明の顧客情報管理システム10は、図1に示すように、顧客情報を蓄積して検索する顧客情報管理システムであり、顧客用端末12と営業用端末14と分散情報手段16と関係企業用端末18とが、インターネット20を介して、相互に通信可能に備えられている。

【0024】分散情報手段16は、図2に示すように、顧客がアクセスする顧客用Web手段22と、顧客情報を蓄積するデータベース記憶手段24と、顧客用Web手段22からデータベース記憶手段24へ顧客情報を転送して記憶させる顧客情報収集手段26と、営業者がそのデータベースを検索する営業用Web手段28とを備えている。顧客用端末12は、PC（パーソナルコンピュータ）又は携帯電話等である。営業用端末14は、会社30内に備えられ、PC又は携帯電話等である。関係企業用端末18は、関係企業32内に備えられ、PC等である。顧客用Web手段22は、顧客情報収集手段26と、クリック画像手段29と、課金を行うビリング手段36と、商品購入時の決済を行う決済手段38とに通信可能に設けられている。営業用Web手段28は、DM（ダイレクトメール）、リコメンドニュース、又は広告等の印刷物を自動的に発注又は顧客用端末12へ発送する印刷物送信手段40と、顧客へ問い合わせを行うために注文を表示する注文表示手段42と、検索データ等を営業者用に記憶する営業用記憶手段44とに通信可能に設けられている。

【0025】また、顧客情報収集手段26は、各々のWebページにアクセスした時に、顧客用Web上の各ノードの各々のWebページから顧客情報を取得して顧客情報をデータベース記憶手段24に集中させるように構

成されている。また、クリック画像手段35を備え、各々のWebページ上の動画（所定の表示）をクリックした時に、Webページから顧客情報及び所定の表示の情報を取得して顧客情報をデータベース記憶手段24に集中させるように構成されている。

【0026】また、営業用Web手段28上の各ノードの各々のWebページからデータベース記憶手段24の顧客情報を検索するように構成されている。また、顧客用Web上の各ノードの各々のWebページの少なくとも何れか一つから商品を発注する図示しない発注手段を備え、発注手段から発注した商品の商品情報及び商品を発注した顧客の顧客情報をデータベース記憶手段24へ転送して記憶させる図示しない購買情報収集手段を備えている。また、データベース記憶手段24の所定のデータを検索する情報交換用Web手段34を、営業用Web手段28とは別個に備えている。

【0027】このような顧客情報管理システム10の作用について、図3に基づいて、以下に説明する。

【0028】まず、「(1.)顧客へのサービス」として、顧客用Web手段22により、「(2.)Webモバイル上での情報検索・情報配信」を行う。Webモバイルとは、携帯電話又は携帯型パーソナルコンピュータである。具体的には、Webへアクセスするアクションをブラウザ上に起こし、「(3.)Webへアクセス」を行う。Webへアクセスした時、顧客情報収集手段26により、「(4.)アクセス情報のログ」を行い、そのWebページから顧客情報を取得して顧客情報をデータベース記憶手段24に蓄積する。また、ブラウザ上のリンクに対して、「(6.)リンクをクリック」のアクションが起きると、リンクからの情報を表示する「(7.)リンク表示」を行う。同時に、顧客情報収集手段26により、「(8.)リンクのログ」を行い、リンクをクリックしたログを顧客情報として、データベース記憶手段24に蓄積する。顧客は、データベース検索手段24から「(10.)検索マイニング」を行って、データソート及び統計処理を行う。次に、「(11.)顧客・配信元・コンテンツホルダーにあわせた情報サービス」により、顧客等にあわせた情報を自動的に編集する。この編集した情報について、顧客の中でもランク付けでの「12.情報表示レベルの設定」によってセキュリティをかけて、「(1.)顧客へのサービス」とする。

【0029】クリックブルビデオ及びコンテンツ配信元へのサービスである「(13.)配信元へのサービス」として、「(2.)Webモバイル上での情報検索・情報配信」から「(12.)情報表示レベルの設定」のサービスが受けられると共に、「(14.)クリックブルビデオコンテンツ（動画の中をクリック）」を選択すると、「(15.)動画コンテンツ」を見ることが可能となる。さらに、何を視聴したかの「(16.)視聴デー

タログ」が、顧客情報収集手段26により、データベース記憶手段24へ送信されて記憶される。

【0030】クリックブルムービーの動画内クリックポイントであるホットスポットは、例えば、番組内での動いている人物、物等、カメラが動いてもズームなどされても、標的からずれない。「(17.)ホットスポットクリック」を行うと、顧客情報収集手段26により、どのホットスポットをクリックしたかのログが、データベース記憶手段24に蓄積される。同時に、「(20.)ホットスポットからの情報表示」の画面上にホットスポットをクリックしたアクションとして情報を表示し、販売物であれば、そこから購入を申し込むことができる。それは、Web上で決済を可能としている顧客情報収集手段26、又はWeb上で決済が可能なシステムと連動され、「(23.)購買ログ」を、顧客情報収集手段26により、データベース記憶手段24に蓄積する。

【0031】なお、応用として、「(10.)検索マイニング」からの流れで、コールセンター、営業又は代理店への情報自動発信もでき、販売の追跡も可能である。

【0032】「(13.)配信元へのサービス」については、これらの顧客データを、「(2.)Webモバイル上での情報検索・情報配信」から「(13.)配信元へのサービス」の流れで、Web上から検索・表示することができ、顧客の好みにあわせた「(26.)コールセンター」のダイレクトメールを、Web上からデザインなどを選んで、ユーザー名を入れた状態で自動発送まで行うことができる。また、誰に何を送ったかのログもデータベースへの蓄積をし、さらなるマーケティングに利用できる。

【0033】コンテンツの著作権元であるコンテンツホルダーに関して、「(24.)コンテンツホルダーへのサービス」としては、「(2.)Webモバイル上での情報検索・情報配信」から「(12.)情報表示レベルの設定」の流れを使って、コンテンツの利用状況を確認することができる。また、視聴者(顧客)からのコールセンターへの問い合わせもアラーム付きのメールなどをPC又は携帯電話で受けることができ、タイムリーな対応が可能である。

【0034】なお、本発明の応用として、顧客マーケティングデータを持っている「(13.)配信元へのサービス」を受ける配信元との契約によって、顧客マーケティングデータの開示を受けることも可能である。

【0035】以上、本発明の一実施例について説明したが、本発明は他の態様でも実施し得る。

【0036】本発明を食品の通販会社において利用する場合について、以下に説明する。

【0037】顧客は、顧客用Web手段22及びクリック画像手段29を作動させて、田植えの情景、収穫の情景、炊きたてのご飯等が収録されたお米のビデオを見

る。顧客は、おいしそうなお米をビデオから見ることにより購買意欲が増大し、例えば10kgのお米を購入する。この際、データベース記憶手段24には、顧客のクリック履歴又は購入履歴等の顧客の属性データが記憶され蓄積される。顧客へはお米10kgが配達され代金が回収される。ここで、統計処理手段が作動し、10kgのお米を消費する期間として3週間の期間が算出される。なお、この算出方法は、お米の量に対応する期間のデータが記憶されたデータベースに基づいて算出手段が行う等、特に限定されない。また、パターン化手段が作動し、注文を受けてから顧客に米が届く期間を算出し、例えば、お米が消費されてなくなる日から逆算して届く期間だけ前の日までに次の注文を頂くための電子メールを配信する。また、分析手段が作動して蓄積されたデータが分析され、お米を購入した人は梅干を購入する確率が高いという内容を含むデータに基づいて、梅干の案内が電子メールに追加される。このような電子メールを受信した顧客は米びつの中を確認し、もう少しでなくなることを認識し、お米を再度注文し、また、梅干も注文する。このような顧客情報管理システムによれば、クリックできる映像によって購買意欲を増して電子商取引につなげ、顧客の囲い込みをして売上を伸ばしていくことができる。

【0038】また、図4は他の態様を示す。この態様は、会社30内にイントラネット21が設けられ、インターネット20と営業用端末14とは、イントラネット21を介して通信可能に備えられている態様である。

【0039】また、図5は、本発明に使用するクリック画像手段29の一態様を示す。この態様は、バーチャル画像40と3DCG(3Dimension Computer Graphic)42とを画像合成手段44によって合成し、画像送出手段46からWeb上へ流す態様である。バーチャル画像40は、スタジオ等の赤外線センサー又はカメラから取り込んだリアルタイムの画像である。画像送出手段46は、合成した画像をリアルタイムに送出し、生放送を流すことのできる手段である。例えば、バーチャル画像40から得た人物の画像と3DCG42から得た商品の画像とが合成されている場合、その人物をクリックすれば、その人物の人物紹介情報や商品販売情報を見ることができ、その商品をクリックすれば、その商品の商品販売情報や商品情報を見ることができ、顧客は、これらの情報の表示された画面から商品を直接購入できる。

【0040】以上、本発明は特定の実施例について説明されたが、本発明はこれらに限定されるものではない。本発明はその趣旨を逸脱しない範囲で当業者の知識に基づき種々なる改良、修正、変形を加えた態様で実施できるものである。同一の作用又は効果が生じる範囲内で、いずれかの発明特定事項を他の技術に置換した形態で実施できるものである。一体に構成されている発明特定事

項を複数の部材から構成した形態でも、複数の部材から構成されている発明特定事項を一体に構成した形態でも実施できるものである。

#### 【0041】

【発明の効果】本発明の顧客情報管理システム及び顧客情報管理方法によれば、顧客情報をWeb上から収集するため、多量かつ多様な情報のデータ統合を行うことができる。また、今までのクライアントとサーバが直接にデータの出し入れを行う今までのクライアント・サーバ形態の関係ではなく、インターネットのWeb上からサービスを受けることができる。また、配信元でもコンテンツホルダーでも、部署に関係なく、この顧客重視データ統合を使用することができるため、時間、コストの削減、既存顧客へのサービス向上と、新規顧客獲得営業成功率が高まる。また、顧客用Web手段と営業用Web手段とを別個に備えているため、顧客が営業用Webにアクセスすることができず、顧客データが流用されて悪用されることがない。また、営業者が顧客用Webにアクセスすることができず、営業者が顧客用Webにアクセスした情報が顧客情報としてデータベース記憶手段に蓄積されることはない。

【0042】また、顧客用Webの表示内容を変更するカスタマイズ手段を備えた本発明の顧客情報管理システムによれば、業務やサービス内容が変わっても、データベース自体を変更しなくとも、大元のデータベースからの表示をカスタマイズしただけで、インターネットのブラウザ上で行うサービス内容を変更・更新することが可能である。このため、データベースをそのまま利用しながらも、サービス内容を容易かつ迅速に変更できる。

【0043】各々のWebページにアクセスした時に、そのWebページから顧客情報を取得してその顧客情報をデータベース記憶手段に集中させる本発明の顧客情報管理システム及び顧客情報管理方法によれば、顧客が入力したデータ又はアクセスしたWebの情報等の顧客データをWeb上から収集してデータベース記憶手段に集中させることができる。このため、多量かつ多様な顧客情報を効率的にデータベース記憶手段に集中させることができる。また、データベース記憶手段において、各顧客を特定するデータと、そのデータに対応するWebの情報とを、関係付けして蓄積することにより、営業者が効率的に望む情報を検索できる。

【0044】各々のWebページ上の所定の表示をクリックした時に、そのWebページから顧客情報及び所定の表示の情報を取得してデータベース記憶手段に集中させる本発明の顧客情報管理システム及び顧客情報管理方法によれば、各顧客を特定するデータと、そのデータに対応する所定の表示の情報とを、関係付けして蓄積することにより、どの顧客がどのような所定の表示に興味を持っているのかを効率的に検索できる。

#### 【図面の簡単な説明】

【図1】図1は、本発明の顧客情報管理システムの一態様を示す。

【図2】図2は、図1の顧客情報管理システムの分散情報手段を示す。

【図3】図3は、図1の顧客情報管理システムの作用を説明するためのフローチャートを示す。

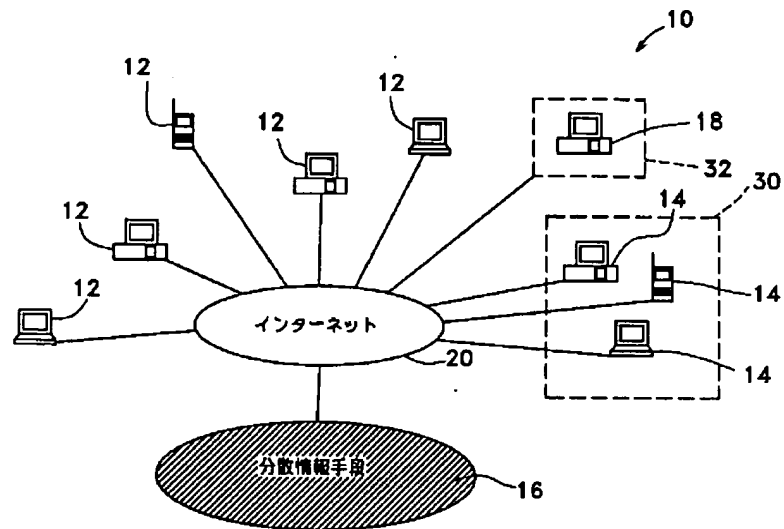
【図4】図4は、本発明の顧客情報管理システムの他の一態様を示す。

【図5】図5は、本発明に使用するクリック画像手段の一態様を示す。

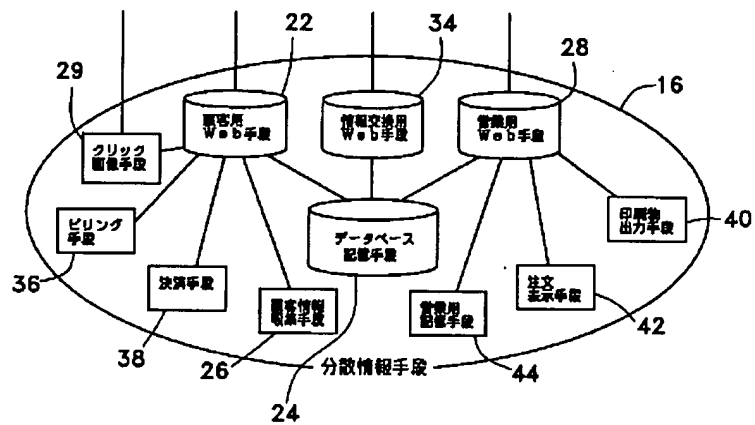
#### 【符号の説明】

- 10：受付システム
- 12：顧客用端末
- 14：営業用端末
- 16：分散情報手段
- 18：関係企業用端末
- 20：インターネット
- 21：イントラネット
- 22：顧客用Web手段
- 24：データベース記憶手段
- 26：顧客情報収集手段
- 28：営業用Web手段
- 29：クリック画像手段
- 30：会社
- 32：関係企業
- 34：情報交換用Web
- 36：ビリング手段
- 38：決済手段
- 40：印刷物出力手段
- 42：注文表示手段
- 44：営業用記憶手段

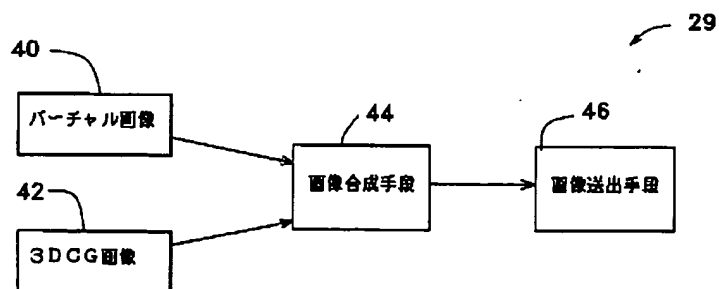
【図1】



【図2】

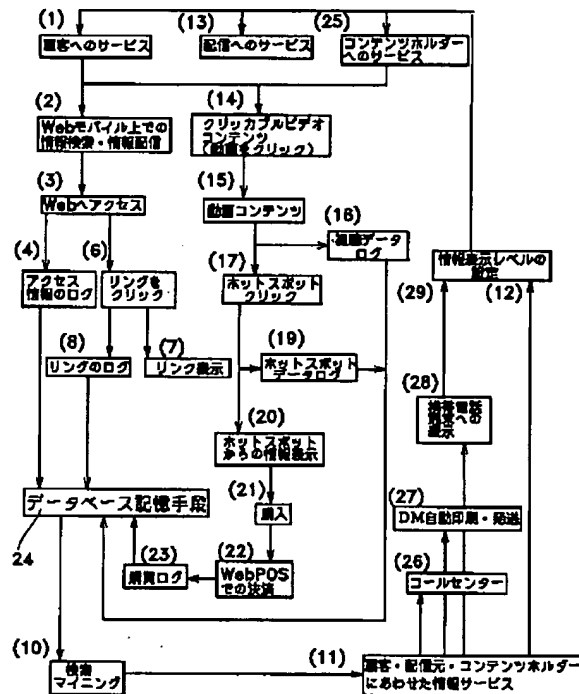


【図5】

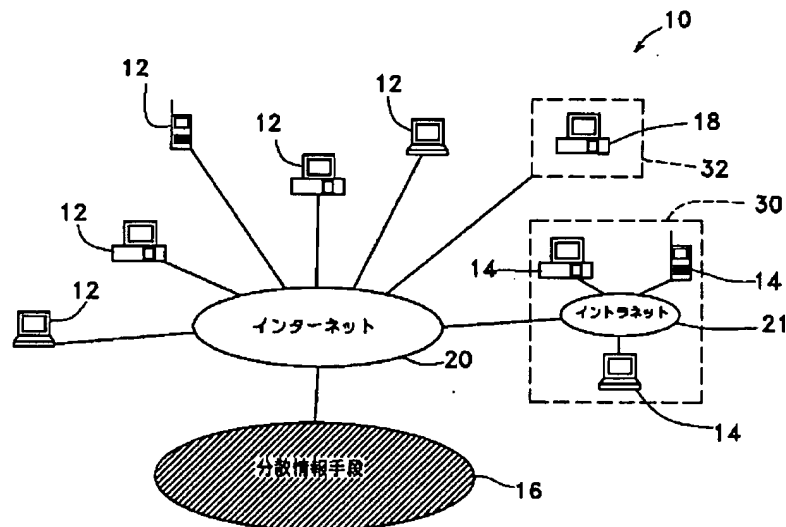




【図3】



【図4】



フロントページの続き

(72)発明者 君野 直樹  
東京都渋谷区渋谷2-19-8 ワコー宮益  
坂ビル9F 株式会社アルファスター内

(72)発明者 吉田 秀二  
東京都渋谷区渋谷2-19-8 ワコー宮益  
坂ビル9F 株式会社アルファスター内  
Fターム(参考) 5B075 KK07 ND20